

## NOS CONDITIONS GÉNÉRALES

Notre bureau a comme priorité première la volonté d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui sert au mieux les intérêts de ses clients.

Dans ce cadre et conformément à la législation (\*), notre bureau a pris des mesures adéquates destinées à permettre une collaboration transparente et professionnelle avec ses clients.

Tenant compte de ce qui précède et des caractéristiques de nos activités, notre bureau a élaboré des Conditions Générales reprises dans le présent document. Sur demande, vous pouvez obtenir un complément d'information qui vous sera fourni sur un support durable.

(\*) REFERENCEMENT DU CADRE LEGAL D'APPLICATION :

- Règlement FSMA version 18/08/2014

### • NOS PRESTATIONS:

L'activité de notre bureau consiste à fournir des conseils sur des contrats d'assurance, à présenter ou à proposer des contrats d'assurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion ou à les conclure, ou à contribuer à leur gestion et à leur exécution.

Sur la base des informations que vous nous communiquez, nous élaborons une solution optimale pour vous. Il est donc important que vous nous informiez à l'avance avec précision de toutes les circonstances connues qui pourraient avoir une influence sur la proposition que nous allons vous faire. Nos conseils sont toujours basés sur une analyse impartiale. En d'autres termes, notre analyse est fondée sur un nombre suffisant de solutions d'assurance disponibles sur le marché des assurances répondant à vos besoins et à vos souhaits. Par la conclusion du contrat, vous reconnaissez que notre avis tient compte de vos besoins et de vos souhaits et que vous avez été informé de la portée et des limites du produit d'assurance que vous avez choisi.

Pour ces prestations de services d'intermédiation en assurances, nous percevons une rémunération au sujet de laquelle vous trouverez toutes les informations sur notre site internet.

### • REGLES DE CONDUITE:

Notre bureau est tenu de respecter les règles de conduite « AssurMiFID » telles que déterminées dans la loi du 30 juillet 2013 visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers ainsi que les compétences de l'Autorité des services et marchés financiers, et portant dispositions diverses, l'arrêté royal du 21 février 2014 relatif aux modalités d'application au secteur des assurances des articles 27 à 28bis de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers et l'arrêté royal du 21 février 2014 relatif aux règles de conduite et aux règles relatives à la gestion des conflits d'intérêts, fixées en vertu de la loi, en ce qui concerne le secteur des assurances. Les informations concernant la manière dont notre bureau remplit ces règles de conduite (notamment la politique de notre bureau en matière de conflits d'intérêts) se trouvent sur notre site internet.

- **INFORMATION PAR LE BIAIS DU SITE INTERNET DE NOTRE BUREAU:**

Conformément aux dispositions légales, notre bureau fait usage de son site internet pour la communication à ses clients de certaines informations. L'utilisation d'un site web pour informer un client est considérée comme adaptée au contexte dans lequel sont conduites les affaires s'il est prouvé que ce client a un accès régulier à l'internet. La fourniture par le client d'une adresse email comme moyen de communication aux fins de la conduite de ses affaires avec notre bureau constitue une preuve de cet accès régulier.

- **INFORMATION CORRECTE ET COMPLÈTE:**

La qualité de nos prestations dépend de la qualité de l'information que vous nous communiquez. C'est la raison pour laquelle il est important que vous communiquiez à notre bureau des informations correctes et complètes tant avant la conclusion d'un contrat d'assurances qu'en cours de contrat. Si vous communiquez des informations incorrectes ou incomplètes, notre bureau ne peut être tenu pour responsable des conséquences qui en découleraient. Dans le cadre de nos prestations, vous recevrez de notre bureau, différents documents. Il vous appartient de les lire avec attention, notre bureau se tenant à votre disposition pour toute explication ou remarque éventuelle. Dans tous les cas, il vous appartient de vérifier que les documents qui vous sont soumis sont conformes à vos exigences et besoins. Merci de vérifier que les documents transmis sont bien conformes et de nous signaler toute anomalie.

- **TRAITEMENT DES PLAINTES:**

Notre bureau a comme objectif de satisfaire ses clients. En cas de problème ou de question, notre bureau se tient à votre disposition. Si vous aviez une plainte concernant notre prestation de service que nous n'avons pas pu régler de commun accord, vous pouvez contacter le Service Ombudsman Assurances dont le siège est situé Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles - Tel 02/547.58.71 - Fax. 02/547.59.75 - info@ombudsman.as - www.ombudsman.as.

- **LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DE CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME:**

Avec la volonté de participer à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et en application de la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, vous vous engagez à répondre aux questions que notre bureau est amené à vous poser dans ce cadre et à fournir les documents requis à la première demande.

- **POLITIQUE EN MATIÈRE DE GESTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL (GDPR):**

Dans le cadre de nos services d'intermédiation d'assurances, nous sommes amenés à collecter et à traiter des données à caractère personnel vous concernant.

De manière générale, nous ne traitons que les données strictement nécessaires à la souscription et à la gestion des contrats que vous souhaitez conclure par notre intermédiaire.

Votre adresse mail peut également être utilisée par notre bureau pour vous communiquer des informations commerciales ou vous tenir au courant de nos activités via notre newsletter. Si vous ne souhaitez pas recevoir des informations commerciales de notre bureau, vous pouvez à tout moment vous opposer à leur envoi, soit sur simple demande par mail à l'adresse [data-protection@eeckman.eu](mailto:data-protection@eeckman.eu), soit en cliquant le lien « unsubscribe » prévu à cet effet au bas de la newsletter ou de l'envoi concerné.

Outre les données d'identification que vous nous communiquez en complétant le présent formulaire ou lors de tout autre contact ultérieur avec notre bureau, les données personnelles que nous collectons à votre sujet varient en fonction du type de contrat que vous souhaitez souscrire et de la nature et de l'importance du risque à assurer.

Les données que nous traitons à votre sujet sont celles que vous nous fournissez directement lors de la souscription du contrat. Ces données peuvent être complétées et recoupées avec les données que nous fournissent les professionnels de la santé chargés de vérifier vos antécédents médicaux ou les experts mandatés par la compagnie pour évaluer le risque à assurer ou prévenir les fraudes.

Notre bureau ne communique vos données qu'à la compagnie d'assurance qui fournit la police que vous avez souscrite via notre intermédiaire ainsi qu'aux différents intervenants dans le processus contractuel (experts, sous-traitants). Toute autre communication à des tiers est soumise à votre consentement exprès et préalable.

Vos données sont conservées par nos soins pendant la durée du contrat et pendant une durée supplémentaire de 10 ans après l'expiration du contrat, à des fins d'archivage, de gestion financière, ou pour nous permettre le cas échéant de faire valoir nos droits en justice, dans le cadre d'une contestation de votre part ou d'un tiers en rapport avec votre contrat.

Notre bureau a pris les mesures techniques et organisationnelles adéquates sous la supervision de notre Data Protection Officer pour traiter vos données en toute sécurité. Nous veillons en particulier à ce qu'au sein de notre organisation, l'accès à vos données soit réservé aux seules personnes qui sont chargées du suivi de vos contrats.

Notre bureau est le responsable principal du traitement de vos données. Si vous avez des questions à propos de notre politique de confidentialité ou si vous souhaitez exercer l'un des droits qui vous sont reconnus par la législation sur la protection des données à caractère personnel, vous pouvez adresser votre requête par courrier à l'adresse mentionnée ci-dessus ou par mail à l'adresse [data-protection@eeckman.eu](mailto:data-protection@eeckman.eu). Si vous estimez que vos droits n'ont pas été

pris en compte par notre bureau, vous pouvez également saisir l’Autorité belge de Protection des Données.

En règle, nous traitons vos données conjointement avec la compagnie d’assurance auprès de laquelle votre contrat a été souscrit. Celle-ci peut être contactée à l’adresse reprise dans la police d’assurance souscrite.

En votre qualité de personne concernée par les traitements effectués par notre bureau, vous disposez le droit d’obtenir de notre part toutes les informations pertinentes sur les données que nous traitons à votre sujet et sur les finalités du traitement. Le cas échéant, vous disposez également du droit d’obtenir la rectification de vos données, si elles sont inexactes ou leur effacement si elles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées. Il est donné suite aux demandes d’accès, de rectification, d’effacement ou d’opposition dans le mois de la réception de la demande, sauf circonstances exceptionnelles.

- **DROIT APPLICABLE:**

Les présentes conditions sont régies et interprétées conformément au droit belge.